

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN RAWAT
INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) SOREANG
KABUPATEN BANDUNG**

OLEH

MUHAMAD RESALLUDIN SUTEJO

132010147

Telah Disetujui Tanggal

.....

Menyetujui

Pembimbing

Dr. Ine Mariane, M.Si

Mengetahui

**Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara**

**Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pasundan**

Drs. Rudi Martiawan, M.Si

M. Budiana, S,Ip., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN RAWAT
INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) SOREANG
KABUPATEN BANDUNG**

OLEH

MUHAMAD RESALLUDIN SUTEJO

132010147

Telah Disetujui Tanggal

.....

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pasundan Bandung.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing

Dr. Ine Mariane, M.Si

Penguji 1

Penguji 2

Drs. Rudi Martiawan, M.Si

Dra. N. R. Ruyani, S. Sos., M.Si

VISI DAN MISI
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG



Pengkuh Agamana
Luhung Elmuna
Jembar Budayana

VISI DAN MISI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

VISI : Terwujudnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sebagai Pusat Unggulan (*Center of Excellence*) dalam Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengembangan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik baik di tingkat lokal maupun nasional dalam konteks global.

MISI : Menyelenggarakan Tri Darma Perguruan Tinggi sesuai Profesionalisme Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang dapat memberikan konstruksi bagi pembangunan daerah nasional yang menjunjung tinggi nilai-nilai religi (keislaman) dan nilai-nilai budaya (kesundaan) secara komprehensif.

VISI DAN MISI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

❖ **VISI**

Menjadikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara menghasilkan lulusan S1 (Sarjana) yang unggul pada bidang Ilmu Administrasi Negara baik ditingkat Lokal, Nasional, maupun Internasional dengan mengusung Budaya Sunda dan Nilai Islam pada tahun 2021

❖ **MISI**

- **Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang berkualitas dalam menerapkan dan mengembangkan Ilmu Administrasi Negara sejalan dengan prinsip keunggulan dan daya saing**
- **Menyelenggarakan kajian ilmiah melalui kegiatan penelitian dalam upaya mengembangkan Ilmu Administrasi Negara ditingkat Lokal, Nasional, maupun Internasional serta aplikasinya sesuai dengan perkembangan Ilmu Administrasi Negara**
- **Menyelenggarakan membina dan mengembangkan pengabdian kepada masyarakat sebagai tanggung jawab akademik untuk kemajuan masyarakat dan memperkuat posisi lulusannya di masyarakat**
- **Menjalin kerjasama kemitraan dengan berbagai institusi terkait aplikasi dan pengembangan Ilmu Administrasi Negara yang mengusung nilai-nilai budaya Lokal (Kesundaan) dan nilai Religi (Keislaman) ditingkat Lokal, Nasional maupun Internasional**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan surat ini saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Resalludin Sutejo
NPM : 132010147
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi : Universitas Pasundan Bandung
Judul Karya Tulis : KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) SOREANG KABUPATEN BANDUNG

Menyatakan dengan sungguh-sungguh dan secara sadar, bahwa Skripsi ini merupakan benar-benar hasil karya saya atau penelitian saya sendiri dan bukan hasil karya orang lain. Adapun kutipan yang saya kutip dalam usulan penelitian ini ditulis sumber pengutipannya dengan sebenar-benarnya.

Demikian surat ini saya buat, sebagai pemberitahuan dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, September 2017

Yang Menyatakan

Materai 6000

Muhamad Resalludin Sutejo
NPM : 132010147

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk Almamaterku,

Jurusan Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pansundan Bandung

yang menjadi sarana dan prasarana tempatku menuntut ilmu.

Kepada bapak dan ibu dosen, para staf tata usaha dan semua karyawan, rekan-rekan, adik-adik dan semua pihak yang terlibat, yang senantiasa sabar dan melayani, membimbing dengan penuh kesabaran.

Kepada kedua orang tua (ayah dan ibu tercinta) khususnya, kepada kakak, adik serta seluruh keluarga besarku yang senantiasa memberikan dorongan atau motivasi dan hal lain yang tak bisa terbalaskan, semoga itu dijadikan sebagai ladang ibadah dan mendapatkan balasan yang indah dari Allah SWT.

MOTTO

Tiada gading yang tak retak

(Tidak ada sesuatu apapun yang sempurna di dunia ini)

Manjada wajada

(Apabila kita bersungguh-sungguh maka pastilah jadi)

Satu Nama

Satu Keluarga

Administrasi Negara

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Pasundan Bandung, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Resalludin Sutejo
NPM : 132010147
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Dalam rangka berpartisipasi demi perkembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pasundan **Bandung Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalti Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN RAWAT INAP RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) SOREANG KABUPATEN BANDUNG**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Pasundan Bandung berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat secara benar dan sadar.

Bandung, September 2017

Muhamad Resalludin Sutejo
1302010147

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : MUHAMAD RESALLUDIN SUTEJO

Tempat/Tanggal Lahir : BANDUNG / 11 OKTOBER 1994

Agama : ISLAM

Golongan Darah : B

Hobi : OLAHRAGA (JOGING, FUTSAL, SEPAKBOLA)

Cita-Cita : POLRI

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA

Angkatan : 2013-2014

No. HP : 082116815554

No. Telephone : (022) 5892493

Email : RESAL.TEJO@YAHOO.COM ATAU
RESALTEJO18@GMAIL.COM

Latar Belakang Pendidikan :

- a. TK : PERSIS AL-HIKMAH SOREANG (1999-2000)
- b. SD : SDN I KOPO (2000-2007)
- c. SMP : SMPN II SOREANG (2007-2010)
- d. SMA : SMAN I MARGAHAYU (2010-2013)

Alamat : KP. DANO RT 02 / 07, DESA KOPO,
KEC. KUTAWARINGIN, KAB. BANDUNG

(JL. RAYA SOREANG-CIPATIK NO. 90, 40951, DEPAN
STADION SI JALAK HARUPAT)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang, Kabupaten Bandung.

Konteks penelitian yang diangkat oleh peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang. Peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut karena banyaknya masyarakat Kabupaten Bandung khususnya yang merasa tidak puas dan nyaman dengan pelayanan yang disediakan oleh pihak RSUD Soreang ini. Selain itu, biaya yang relatif tinggi juga menjadi salah satu penyebab banyaknya masyarakat enggan melakukan pengobatan di RSUD tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan tujuan untuk menemukan deskripsi general dan universal, yang berlaku pada sejumlah variasi, situasi dan kondisi. Selain itu, pendekatan ini juga diterjemahkan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak.

Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, informan dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh benar-benar akurat sesuai dengan kebutuhan peneliti. Adapun tahap-tahap penelitian yang peneliti lakukan terdiri dari, tahapan pra-lapangan dan pekerjaan lapangan. Sedangkan teknik keabsahan data menggunakan pengamatan, triangulasi, selanjutnya teknik analisis data yang dilakukan melalui analisis data kualitatif yaitu dengan proses menemukan dan menyusun data yang diperoleh dari observasi dan wawancara, memilah milah dan memilih data sesuai dengan focus penelitian, sebagaimana Creswell (2007), Rossman dan Rallis (1998) dalam buku Creswell yang berjudul *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*.

Masyarakat mengeluhkan sikap pegawai pelayanan administrasi pasien rawat inap yang tidak menentu ataupun labil, proses pelayanan administrasi yang bisa menghabiskan waktu selama berjam-jam (lambat), tidak adanya petunjuk dan penjelasan SOP mengenai pelayanan administrasi disekitar RSUD, tarif biaya ataupun keuangan yang relatif mahal dan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan, sarana dan prasarana penunjang pelayanan administrasi rawat inap yang seadanya serta adanya diskriminasi status sosial pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang secara umum belum efektif. Hal ini dikarenakan masih banyaknya permasalahan, hambatan, dan keluhan khususnya dalam proses pelayanan administrasi pasien rawat inap di RSUD Soreang, Kabupaten Bandung yang harus diperbaiki.

ABSTRACT

This study aims to determine the Quality of Administration Services Inpatient Hospital Regional General Hospital (RSUD) Soreang, Bandung regency.

Context the research that was appointed by the researcher on Quality of Administration Service of Inpatient Hospital of Soreang District General Hospital (RSUD). Researchers are interested to examine it because the many people of Bandung Regency, especially those who are not satisfied and comfortable with services provided by the Soreang RSUD this. In addition, the relatively high cost is also one cause of the many people are reluctant to conduct treatment in hospitals.

The method used in this study is a qualitative method with the aim of finding general and universal descriptions, applicable to a number of variations, situations and conditions. In addition, this approach is also translated as a problem-solving procedure that is investigated by describing or describing the state of the subject or research object (person, institution, community, etc.) at present based on apparent facts.

Data collection techniques through literature study and field study consisting of observations, interviews, informants and documentation so that the data obtained is accurate in accordance with the needs of researchers. The research stages that researchers do consists of, pre-field stages and field work. While the technique of data validity using observation, triangulation, then data analysis technique done through qualitative data analysis that is by process of finding and compiling data obtained from observation and interview, sorting out milah and selecting data according to research focus, as Creswell (2007), Rossman and Rallis (1998) in Creswell's book *Research Design Qualitative Approach, Quantitative and Mixed*.

The community complained about the attitude of the administrative staff of the inpatient patient who is unstable or unstable, the administrative service process that can spend for hours (slow), lack of guidance and explanation SOP about administration services around the RSUD, tariffs or finances are relatively expensive and not in accordance with the services provided, facilities and infrastructure supporting the services of inpatient hospital administration and the existence of discrimination of social status of the patient.

The results showed that the Quality of Inpatient Administration Service of the Soreang District General Hospital (RSUD) generally has not been effective. This is because there are still many problems, obstacles, and complaints, especially in the process of inpatient administration services in hospitals Soreang, Bandung regency that must be repaired.

RINGKESAN

Panalungtikan ieu miboga tujuan pikeun ngebrehkeun kaayaan Kualitas Panglادن Administrasi Pasien Rawat Endong Imah Udur Umum Wewengkon (RSUD) Soreang, Kabupaten Bandung.

Konteks panalungtikan anu diangkat ku peneliti ngeunaan Kualitas Panglادن Administrasi Pasien Rawat Endong Imah Udur Umum Wewengkon (RSUD) Soreang. Peneliti kabetot nalungtik perkawis ngeunaan hal eta, kusabab lobana balarea Kabupaten Bandung hususna anu rumaos henteu sugema sarta merenah kalawan panglادن anu disadiakeun ku pihak RSUD Soreang ieu. Sajaba ti eta, waragad anu relatif luhur oge barobah kaayaan salah sahiji cukang lantaran lobana balarea hoream ngalakukeun pengobatan di RSUD kasebat.

Padika anu dipake dina panalungtikan ieu teh padika kualitatif kalawan miboga tujuan pikeun menangkeun deskripsi balarea sarta universal, anu lumangsung dina sajumlah variasi sarta kaayaan. Sajaba ti eta, padekeutan ieu oge ditarjamahkeun minangka prosedur ngebrehkeun masalah anu ditalungtik kalawan ngagambarkeun atawa ngagambarkeun kaayaan subyek atawa obyek panalungtikan (hiji jalma, lembaga, balarea, sarta nu lainna) dina wanci ayeuna dumasar fakta-fakta anu kasampak.

Teknik ngumpulkeun data ngaliwatan studi kapustakaan sarta studi lapang anu diwangun ti observasi, wawancara, informan sarta dokumentasi ku kituna data anu ditampa leres-leres taliti luyu kalawan kaperluan peneliti. Sedengkeun babak-babak panalungtikan anu peneliti pigawe diwangun ti tahapan saacan ka lapangan nepi ka pagawean dilapangan. Sedengkeun teknik keabsahan data ngagunakeun paniten, triangulasi nu diteruskeun ku teknik analisis data anu dipigawe ngaliwatan analisis data kualitatif yaktos kalawan proses mendak sarta nyusun data anu ditampa ti observasi sarta wawancara, memilah milah sarta milih data luyu kalawan focus panalungtikan, sakumaha Creswell (2007), Rossman sarta Rallis (1998) dina buku Creswell anu dijudulan Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif sarta Mixed.

Balarea ngeluhkeun daweung pagawe panglادن administrasi pasien rawat endong anu henteu tangtu atanapi labil, proses panglادن adminitrasi anu tiasa meakkeun wanci salila (alon), lia ti eta kaayaan pitunjuk sarta wawaran SOP ngeunaan panglادن administrasi disekitar RSUD, tarif waragad atanapi kaduitan anu lumayan mahal sarta henteu luyu kalawan panglادن anu dibikeun, sarana tur prasarana penunjang panglادن administrasi rawat endong anu saaya-aya sarta kitu kaayaan diskriminasi status sosial pasien.

Numutkeun panalungtikan nu dipalire ku panaliti yen Kualitas Panglادن Administrasi Pasien Rawat Endong Imah Udur Umum Wewengkon (RSUD) Soreang sacara umum tacan efektif. Perkawis ieu disababkeun lobana keneh masalah, tahanan, sarta kahuman deuar hususna dina proses panglادن administrasi pasien rawat endong di RSUD Soreang, Kabupaten Bandung anu kedah dibenerkeun.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat serta hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan salah satu karya tulis berupa skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) SOREANG KABUPATEN BANDUNG”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas Pasundan Bandung

Peneliti dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat disusun dan terselesaikan karena adanya dorongan dan bantuan khususnya dari **Dr. Ine Mariane, M.Si** sebagai **Dosen Pembimbing** dan umumnya berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf, S.Ip, M.Si., M.Kom, selaku Rektor Universitas Pasundan Bandung.
2. Bapak M. Budiana, S.Ip., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
3. Bapak Dr. Heri Erlangga, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
4. Bapak Dr. Sutrisno., S.Sos., M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
5. Bapak Drs. H. Sumardhani., M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
6. Bapak Drs. Rudi Martiawan, M.Si, selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Pasundan Bandung, yang sekaligus menjadi dosen penguji.
7. Ibu N.R. Ruyani, S.Sos., M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Pasundan Bandung, yang sekaligus menjadi dosen penguji.

8. Ibu Dr. Dra. R Taqwaty Firdausijah, S.Sos., M.Si, Ketua Laboraturium Riset dan Praktek Program Studi Ilmu Adimnistrasi Negara Universitas Pasundan Bandung.
9. Ibu Dr. Ine Mariane, M.Si, sebagai dosen pembimbing yang dan senantiasa sabar mengarahkan, membimbing, memberikan motivasi, dan ilmunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Adimnistrasi Negara Universitas Pasundan Bandung.
11. Seluruh Staf Administrasi dan Tata Usaha Program Studi Ilmu Adimnistrasi Negara Universitas Pasundan Bandung.
12. Segenap Pejabat, Pegawai dan Staf Tata Usaha Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kabupaten Bandung.
13. Bapak Dr. H. Iping Suropto W, Sp.A, MH.Kes, selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang, Kabupaten Bandung.
14. Bapak Dedi Ruswandi, S.H, M.M, selaku Kepala Bagian Tata Usaha Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang, Kabupaten Bandung.
15. Bapak Mahendrawan Ismono, selaku Kepala Sub. Bagian Program dan Kehumasan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang, Kabupaten Bandung.
16. Ibu Dr. Diantinia,. Sp.M, selaku Kepala Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang, Kabupaten Bandung.
17. Bapak Dede Mustafa., A. Md, selaku Pelaksana Teknis Administrasi dan Tata Usaha (Pulahta) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang, Kabupaten Bandung.
18. Seluruh Staf Adminitrasi dan Tata Usaha Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soreang, Kabupaten Bandung.

Selain kepada seluruh pihak tersebut, dengan segenap kasih sayang penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan besar untuk orang-orang terdekat yaitu :

1. Kepada orang tua (Ayah dan Ibu) yang selalu sabar, percaya dan yakin dengan kemampuan dan kemauan anaknya, serta memberikan materil (uang, tenaga, fasilitas) dan non-materil (motivasi, pengertian, kasih sayang) yang tak terhingga.
2. Keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini.

3. Rekan-rekan Kelompok Riset dan Praktek dengan Lokus BKBPP Kota Banjar tahun 2016 (Viqry Putri. A, Ana Nurhasanah, Virzia. P, Irsanti. N. Z, Hardyanthi. H, Bella. Dwi. F, Budi Hartono, Albar Nurhady, Fauzy Habibie, Andri Fadly. F).
4. Rekan-rekan Jurusan Administrasi Negara Angkatan 2013
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat beberapa kesalahan, baik dari segi isi maupun dari segi struktur penelitian dalam skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itulah kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi sumber informasi serta referensi bagi para pembaca, khususnya mahasiswa, dalam menyelesaikan studi di Universitas Pasundan.

Bandung, September 2017

Peneliti

Muhamad Resalludin Sutejo
132010147

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
VISI DAN MISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Lokasi Penelitian	9
F. Jadwal Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Pengertian Administrasi	10
B. Pengertian Negara	12
C. Pengertian Administrasi Negara	13
D. Pengertian Manajemen	15
E. Pengantar Publik	19
F. Pengertian Manajemen Publik	20
G. Pengertian <i>Good Governace</i>	22
H. Pengertian Pelayanan	24
I. Pelayanan Publik	28

J. Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	34
K. Kualitas Pelayanan Publik	42
L. Pengertian Kepuasan Pelanggan	53
M. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)	54
N. Pengertian Standar Operasional Prosedur	56
BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN	58
A. Obyek Penelitian	58
1. RSUD Soreang Kabupaten Bandung	58
a) Gambaran Umum	58
b) Profil	60
c) Visi dan Misi	60
d) Struktur Organisasi	61
e) Uraian Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI)	63
f) Komposisi dan Jumlah Pegawai (SDM)	64
2. Gambaran Umum Administrasi Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Soreang.....	64
a) Profil	64
b) Struktur Organisasi	65
c) Ketenagaan (SDM)	66
d) Uraian Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI)	67
e) Persyaratan, Prosedur dan Alur Pelayanan	67
f) Sarana dan Prasarana	71
g) Data Pelayanan Administrasi Pasien tahun 2016	72
B. Metode Penelitian	74
1. Tahap-Tahap Penelitian	75
a. Tahap Pra-Lapangan	75
b. Tahap Perkerjaan Lapangan	76
2. Teknik Pengumpulan Data	77
a. Studi Kepustakaan	78
b. Studi Lapangan	78
3. Teknik Analisis Data	81

BAB IV HASIL TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	90
A. Pembahasan	90
B. Analisis Pembahasan	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	105
DAFTAR SINGKATAN	113
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

No	Halaman
1.1. AGENDA PENELITIAN	9
3.1. RUANG RAWAT INAP RSUD SOREANG	71
3.2. JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN RAWAT INAP 2016	72
3.3. INDIKATOR PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP	73
3.4. DATA INFORMAN	81

DAFTAR GAMBAR

No	Halaman
3.1. STRUKTUR ORGANISASI INSTALASI RAWAT INAP.....	65
3.2. STRUKTUR ORGANISASI INSTALASI RAWAT INAP SECARA UMUM	66
3.3. ALUR INSTALASI RAWAT INAP	70
3.4. GRAFIK KUNJUNGAN PASIEN RAWAT INAP 2016	72
3.5. ANALISIS DATA DALAM PENELITIAN KUALITATIF	83
3.6. <i>COMPONENT OF DATA ANALYSIS INTERACTIVE MODELS</i>	86

DAFTAR LAMPIRAN

No	Halaman
1. PEDOMAN OBSERVASI	114
2. PEDOMAN TELAAH DOKUMEN	115
3. SURAT PERSETUJUAN WAWANCARA	116
4. PROSEDUR WAWANCARA	117
5. TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN 1A	118
6. TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN 1B	122
7. TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN 1C	126
8. TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN 2A	130
9. TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN 2B	134
10. TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN 2C	137
11. TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN 2D	140
12. STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) SOREANG	145
13. RUANG PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP RSUD SOREANG	146
14. FASILITAS TUNGGU PENDAFTARAN PASIEN RAWAT INAP RSUD SOREANG	146
15. TEMPAT MENUNGGU KELUARGA PASIEN YANG SEDANG DI RAWAT INAP	147
16. PENELITIAN SEDANG MELAKUKAN WAWANCARA DENGAN SALAH SATU INFORMAN MASYARAKAT	147
17. SURAT PENGANTAR PENELITIAN UNIVERSITAS PASUNDAN (UNPAS) BANDUNG	148
18. SURAT IJIN PENELITIAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (KESBANGPOL)	149
19. SURAT IJIN PENELITIAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) SOREANG	150